

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa peneliti yang sudah melakukan observasi mengenai kepuasan suatu acara. Dalam penelitian ini akan digunakan lima tinjauan pustaka yang nantinya dapat mendukung penelitian, berikut ini merupakan tinjauan pustaka yang diambil yaitu dapat dilihat pada tabel 2.1

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil
1	Dian Mandala Putra Sulung (2019).	Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu.	Deskriptif dan pendekatan Kualitatif.	Hasil yang didapatkan yaitu ditemukan bahwa di Grage Hotel Bengkulu sistem pemesanan ruangan dan <i>catering</i> masih manual belum menggunakan sistem online dan setiap pelayanan harus sesuai dengan standar operasional prosedur atau sistem prosedur serta hasil wawancara positif. Dari 15% pelanggan 100% tidak ada yang merasa tidak puas.
2	Reza Iman Ramdhan (2021).	Manajemen Organisasi dan Kualitas Pelayanan <i>Event Organizer</i>	Kuantitatif (<i>deskriptif persentase</i>) dan kualitatif (<i>data reduction, data display, dan</i>	Hasil penelitian adalah Organisasi mempunyai manajemen organisasi yang baik, yang terdiri atas komunikasi,

		CV. Maju Bersama Pada Kejuaraan Bola Basket di Kabupaten Indramayu).	<i>conclusion drawing/verification.</i>	perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian atau evaluasi agar semua berjalan terarah, terprogram, dan terencana.
3	Sharfina Nurhayati, Vidya Alisyia, Mutiara Arnendya (2022).	Tanggapan Masyarakat Tentang Sosialisasi Program Jakarta Smart City (Studi Pada Akademisi Public Relations).	Paradigma <i>kostruktivis</i> dan pendekatan penelitian kualitatif serta sifat penelitian deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan pemerintah daerah Jakarta masih belum optimal karena masyarakat belum melihat event maupun kampanye tentang program Jakarta menuju <i>Smart City</i> .
4	Stenly Watupongoh, Edmon R. Kalesaran, Johnny S. Kalangi (2021).	Tanggapan Masyarakat Pada Program Acara Hotman Paris Show I News TV Kelurahan Bitung Kecamatan Amurang Minahasa Selatan.	Deskriptif, dengan responden penelitian sebagai sumber data utama	Hasil dari penelitian ini adalah menjelaskan bahwa tanggapan masyarakat kelurahan Bitung Kecamatan Amurang Minahasa Selatan pada tayangan tersebut sangat menarik perhatian, sangat menghibur, sangat antusias untuk ditonton, akan tetapi

				tetap perlu memperhatikan etika penayangan.
5	Asril Fahmi Lubis (2021).	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung	Regresi Linear Sederhana dan pendekatan kuantitatif.	Hasil penelitian adalah ditemukan bahwa kualitas layanan di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik.
6	Ali Alamsyah Kusumadinata, Astrid Sri Wahyuni Sumah (2023).	Penguatan Kemampuan Mahasiswa dalam Mendalami Desain Komunikasi Grafis dalam Acara <i>Talkshow</i> Bersama Praktisi	Pendekatan Partisipatori Research, kuantitatif dan kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desain komunikasi grafis merupakan suatu kebutuhan bagi mahasiswa komunikasi.
7	Asnawi, Wariyati, Fery	Urgensi Umpan Balik	Metode penelitian R&D.	Hasil penelitian ini mengungkapkan

	Sanjaya (2022).	Dalam pembelajaran Bahasa Inggris.		bahwa dosen lebih dominan memberikan umpan balik verbal pada saat proses pembelajaran, dan mahasiswa sangat berharap dapat diberikan umpan balik tertulis untuk menilai grammar (tata bahasa), spelling (ejaan), dan revisi materi dengan memberikan penjelasan berupa kalimat.
8	Anisa Nur Azizah. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam (2021)	Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Umpan Balik 36-Derajat dan <i>analytica hierarchy Process</i> (studi kasus PT . RIAU GRAINDO).	metode AHP (<i>Analytical Hierarchy Process</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, ada 3 faktor dalam penilaian.
9	Beny Ruhiman (2019).	Analisis Proses Bisnis	metode AHP (<i>Analytical</i>	Hasil penelitian bahwa pengelolaan

		<p>Peningkatan Layanan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Infomasi Hukum Kabupaten/Kota di Daerah Provinsi Jawa Barat Menggunakan Metode Umpan Balik 360</p>	<p><i>Hierarchy Process)</i></p>	<p>JDIH sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga dapat membantu untuk simplikasi dan harmonisasi peraturan supaya terhindar dari tumpang tindih.</p>
10	Heriyati (2021).	<p>Efektivitas Pemberian Umpan Balik Positif dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Mahasiswa.</p>	<p>Metode Komparatif.</p>	<p>Dari hasil penelitian di dapat nilai t hitung sebesar $2,278 > t_{table} 2,004$. Berdasarkan pengambilan keputusan melalui perbandingan nilai t hitung dengan t table, dapat di simpulkan bahwa ada perbedaan signifikan antara rata-rata hasil belajar kalkulus kelas Eksperimen dengan kelas Kontrol. Pemberian umpan</p>

				balik dikatakan efektif dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa.
--	--	--	--	---

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Literatur 1

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Mandala Putra Sulung 2019 dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, tentang mengangkat masalah “Bagaimanakah sistem pelayanan yang disediakan dan dilakukan oleh pihak manajemen Grage Hotel Bengkulu untuk penyewaan *catering*”. Tujuan nya adalah Untuk mengetahui sistem pelayanan pada Grage Hotel Bengkulu pada penyewaan ruangan dan *catering* serta mengetahui pelanggan yang merasa tidak puas dengan penyewaan ruangan dan *catering*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan Kualitatif. Teknik pengumpulan datanya meliputi Observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah mereduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian menyajikan data tersebut berbentuk narasi dan melakukan penarikan kesimpulan yang kredibel. Hasil yang didapatkan yaitu ditemukan bahwa di Grage Hotel Bengkulu sistem pemesanan ruangan dan *catering* masih manual belum menggunakan sistem online dan setiap pelayanan harus sesuai dengan standar operasional presedur atau sistem prosedur serta hasil wawancara pelanggan menghasilkan hasil yang positif. Dari 15% pelanggan 100% tidak ada yang merasa tidak puas.

2.1.2 Literatur 2

Penelitian yang dilakukan oleh Reza Iman Ramdhan dengan judul “Manajemen Organisasi dan Kualitas Pelayanan *Event Organizer* CV Maju Bersama Pada Kejuaraan Bola Basket di Kabupaten Indramayu tahun 2021”. Dalam penelitian tersebut, penulis mengangkat suatu masalah yaitu penulis tidak menemukan program kerja dan komunikasi yang baik antar ketua divisi dan anggota ketika *event* akan diselenggarakan. Peneliti mencari cara agar bagaimana

mengetahui cara manajemen organisasi CV Maju Bersama bekerja ketika *event PERBASI CUP* akan sejauh mana konsumen mendapatkan kepuasan servis yang sudah diberikan. Tujuan dari peneliti ini adalah bagaimana sebuah *event* organisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kuantitatif (*deskriptif persentase*) dan kualitatif (*data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*). Pengukuran indikator pada kuisioner menggunakan modifikasi skala likert dengan empat pilihan jawaban yang bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai kualitas pelayanan *event*. Jenis penelitian ini adalah penelitian campuran (*mixed methods*). Hasil yang didapatkan adalah organisasi mempunyai manajemen organisasi yang baik, yang terdiri atas komunikasi, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian atau evaluasi agar semua berjalan terarah, terprogram, dan terencana.

2.1.3 Literatur 3

Penelitian yang dilakukan oleh Sharfina Nurhayati, Vidya Alisya, Mutiara Arnendya dengan judul Tanggapan Masyarakat Tentang Sosialisasi Program Jakarta Smart City (Studi Pada Akademisi *Public Relations* tahun 2022. Dalam penelitian tersebut, penulis mengangkat masalah yaitu tentang tanggapan akademisi dan *praktisi public relations* tentang sosialisasi program Jakarta *smart city*. Tujuan penelitian yaitu untuk meningkatkan kesadaran atau pengetahuan masyarakat untuk merebut perhatian dan menumbuhkan persepsi atau opini terhadap suatu kegiatan dari suatu lembaga/organisasi sehingga terciptanya suatu kepercayaan dan citra baik di masyarakat. Metode yang dilakukan peneliti yaitu paradigma *kostruktivis* dan pendekatan penelitian kualitatif serta sifat penelitian deskriptif. Kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *Government Public Relations, Cyber Public Relations* dalam *e-Government, Smart City, Smart Governance* dan *Smart Mobility*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang diberikan pemerintah daerah Jakarta masih belum optimal karena masyarakat belum melihat event maupun kampanye tentang program Jakarta menuju *Smart City*.

2.1.4 Literatur 4

Penelitian yang dilakukan oleh Stenly Watupongoh, Edmon R. Kalesaran, Johnny S. Kalangi dengan judul Tanggapan Masyarakat Pada Program Acara Hotman Paris *Show I News TV* Kelurahan Bitung Kecamatan Amurang Minahasa Selatan tahun 2021. Dalam penelitian tersebut penulis mengangkat masalah yaitu untuk mengkaji dengan detail agar mendapatkan hasil berkaitan dengan tanggapan masyarakat pada program acara Hotman Paris *Show*. Tentang bagaimana tanggapan masyarakat pada acara Hotman Paris *Show I News TV* Kelurahan Bitung Kecamatan Amurang Minahasa Selatan perihal adanya tayangan yang kurang baik seperti ada unsur pornografi dan etika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pada program acara Hotman Paris *Show* yang ditayangkan oleh *I News TV*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dengan responden penelitian sebagai sumber data utama. Hasil dari penelitian ini adalah menjelaskan bahwa tanggapan masyarakat kelurahan Bitung Kecamatan Amurang Minahasa Selatan pada tayangan tersebut sangat menarik perhatian, sangat menghibur, sangat antusias untuk ditonton, akan tetapi tetap perlu memperhatikan etika penayangan.

2.1.5 Literatur 5

Penelitian yang dilakukan oleh Asril Fahmi Lubis dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung tahun 2021. Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah yaitu adanya fasilitas belum lengkap, terdapat guru mengajar di bukan bagian bidangnya. Penelitian merekomendasikan bahwa MTs Al Hidayah Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas dan layanan. Tujuan penulis adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung. Metode yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana dan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa pengaruhnya antara kedua variabel. Berdasarkan data-data yang sudah diperoleh oleh peneliti yaitu MTs Al- Hidayah Bandar Lampung metode pengambilan data angket kuisioner dan pengamatan untuk memperoleh informasi-informasi tambahan. Pengambilan data awal dilakukan dengan menyebar angket kuisioner kepada 15 peserta didik dengan 25 butir pernyataan

yang diukur melalui skala likert, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Hasil penelitian adalah ditemukan bahwa kualitas layanan di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta didik.

2.1.6 Literatur 6

Penelitian yang dilakukan oleh Ali Alamsyah Kusumadinata dan Astrid Sri Wahyuni Sumah dengan judul Penguatan Kemampuan Mahasiswa dalam Mendalami Desain Komunikasi Grafis dalam Acara *Talkshow* Bersama Praktisi tahun 2023. Dalam penelitian ini penulis memiliki masalah yaitu mahasiswa yang merupakan bagian dari masyarakat digital perlu memiliki kesadaran dan kemampuan untuk mengatur ulang pola pikir terhadap desain dan peluang ke depan dan mahasiswa komunikasi harus memahami dan mengenal kemajuan desain grafis serta perubahan desain grafis dengan membangun jiwa kewirausahaan di bidang desain. Pengabdian ini dilakukan bertujuan untuk menjelaskan kedudukan desain grafis mampu memberikan peluang kerja baru serta memberikan pengalaman baru dalam berkomunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan partisipatori research dimana penulis hadir merancang acara dan memberikan arahan kepada tim *organaizing committe* dalam melaksanakan acara. Data yang disajikan melalui kuantitatif dan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desain komunikasi grafis merupakan suatu kebutuhan bagi mahasiswa komunikasi. Oleh karena itu, mahasiswa komunikasi harus memahami dan mengenal kemajuan desain grafis serta perubahan desain grafis dengan membangun jiwa kewirausahaan di bidang desain. Mahasiswa hendaknya terus mencoba membangun brand dan citra sebagai bagian dari pengembangan karir di bidang komunikasi.

2.1.7 Literatur 7

Penelitian yang dilakukan oleh Asnawi, Wariyati, dan Fery Sanjaya yang berjudul Urgensi Umpan Balik Dalam pembelajaran Bahasa Inggris tahun 2022. Dalam penelitian tersebut penulis memiliki masalah yaitu dimana memberikan umpan balik merupakan proses utama dalam pembelajaran yang akan memberikan informasi tentang perkembangan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan

mahasiswa dalam memahami suatu materi ajar. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi proses pemberian umpan balik di kelas Bahasa Inggris oleh dosen kepada mahasiswa. Dengan metode penelitian R&D, penelitian ini mengaplikasikan pendekatan tematik analisis, dan kualitatif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dosen lebih dominan memberikan umpan balik verbal pada saat proses pembelajaran, dan mahasiswa sangat berharap dapat diberikan umpan balik tertulis untuk menilai *grammar* (tata bahasa), *spelling* (ejaan), dan revisi materi dengan memberikan penjelasan berupa kalimat.

2.1.8 Literatur 8

Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Nur Azizah, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam yang berjudul Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Umpan Balik 36-Derajat dan *analytica hierarchy Process* (studi kasus PT . RIAU GRAINDO) tahun 2021. Dengan topik permasalahannya yaitu . Penilaian kinerja karyawan di PT. Riau Graindo masih dilakukan secara manual oleh atasan, Sehingga perlu dilakukan penilaian kinerja dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat dan juga metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) sehingga proses penilaian kinerja menjadi lebih objektif. Hasil penelitian pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa, ada 3 faktor dalam penilaian kinerja perusahaan yaitu karakteristik pribadi, kompetensi kerja dan juga sifat umum. Karakteristik pribadi mempunyai bobot terbesar yaitu 0,58 lalu kompetensi kerja 0,22 dan sifat umum 0,20. Setelah melakukan penilaian kinerja menggunakan metode umpan balik 360 derajat, didapatkan rata-rata penilaian kinerja sebesar 4,028 dengan skala sangat baik.

2.1.9 Literatur 9

Penelitian ini dilakukan oleh Beny Ruhiman yang berjudul Analisis Proses Bisnis Peningkatan Layanan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Infomasi Hukum Kabupaten/Kota di Daerah Provinsi Jawa Barat Menggunakan Metode Umpan Balik 360 tahun 2019. Pada penelitian ini penulis memiliki permasalahan yaitu Cepatnya arus informasi yang didukung oleh perkembangan teknologi informasi, menuntut pemerintah untuk beradaptasi dengan keadaan saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Proses Bisnis Peningkatan Layanan Sistem Jaringan Dokumentasi dan Infomasi Hukum Kabupaten/Kota di Daerah Provinsi Jawa

Barat. Metode yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan Metode Umpan Balik 360. Hasil penelitian bahwa pengelolaan JDIH sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga dapat membantu untuk simplikasi dan harmonisasi peraturan supaya terhindar dari tumpang tindih.

2.1.10 Literatur 10

Penelitian yang dilakukan oleh Heriyati yang berjudul Efektivitas Pemberian Umpan Balik Positif dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Mahasiswa tahun 2021. Penulis memiliki permasalahan pada penelitian yaitu kurangnya minat siswa untuk belajar sehingga sebagian siswa yang mengalami kesulitan belajar secara individu yaitu dibantunya setiap siswa dengan menanggapi hasil kerja peserta didik sehingga lebih menguasai materi yang disampaikan. Penelitian Pemberian Umpan balik positif dalam pembelajaran matematika mahasiswa ini bertujuan untuk meningkatkan hasil belajar mahasiswa pada mata kuliah matematika khususnya kalkulus secara signifikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode komparatif untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari dua kelompok dalam aspek atau variabel yang diteliti. Dari hasil penelitian di dapat nilai t hitung sebesar $2,278 > t$ table $2,004$. Pemberian umpan balik dikatakan efektif dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa.

2.2 Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari orang, peralatan, prosedur, dokumen, dan data yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi organisasi. Dalam hal ini, *website Analisis Feedback Acara* pada Smart Kampus merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis *feedback* dari peserta acara.

2.3 Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses yang digunakan untuk mengumpulkan, membersihkan, mentransformasi, dan memodelkan data dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang berguna. Dalam hal ini, *website Analisis Feedback Acara* pada Smart Kampus digunakan untuk menganalisis data *feedback* dari peserta acara.

2.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian ini dengan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi teknik yang digunakan adalah reduksi data seperti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian penyajian data hasil penelitian menggunakan uraian berbentuk narasi sehingga memudahkan untuk memahami hasil dari penelitian. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

2.5 Smart Campus

Smart kampus adalah konsep penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cerdas dan terintegrasi dalam lingkungan kampus. Tujuan utama dari smart kampus adalah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, keamanan, dan keberlanjutan lingkungan kampus melalui pemanfaatan berbagai solusi digital. Dalam konteks smart kampus, berbagai teknologi seperti *Internet of Things (IoT)*, sensor pintar, jaringan nirkabel, big data, kecerdasan buatan (*AI*), dan analitik data digunakan untuk mengumpulkan, mengintegrasikan, dan menganalisis informasi dari berbagai aspek kehidupan kampus. Beberapa contoh penerapan smart kampus meliputi :

1. Infrastruktur cerdas adalah pemanfaatan *Internet of Things (IoT)* dan sensor pintar untuk mengontrol dan memantau penggunaan energi, air, dan sumber daya lainnya di gedung-gedung kampus. Contohnya, penggunaan lampu cerdas yang secara otomatis menyesuaikan pencahayaan berdasarkan kehadiran manusia atau penggunaan suhu yang disesuaikan secara otomatis di ruangan.
2. Sistem keamanan terintegrasi adalah pemanfaatan teknologi seperti pengenalan wajah, sensor keamanan, dan pemantauan video untuk

meningkatkan keamanan kampus. Misalnya, sistem pengenalan wajah yang digunakan untuk mengontrol akses ke gedung atau area tertentu.

3. Pembelajaran interaktif pemanfaatan *platform e-learning, augmented reality (AR), dan virtual reality (VR)* untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa.
4. Manajemen fasilitas pada penggunaan sistem manajemen fasilitas terintegrasi untuk memonitor dan mengelola inventaris, pemeliharaan, dan penggunaan ruang di kampus. Sistem ini dapat membantu efisiensi penggunaan sumber daya dan perencanaan ruang.

2.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut (Hidayat, 2017). Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data dan langkah data diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

Berikut adalah beberapa metode penelitian :

1. Studi Literatur

Dalam jurnal Zed (2008:3) Eka Diah mengatakan *Studi Literature* adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian.

2. Masalah

Masalah adalah suatu hal yang akan menjadi objek penelitian yang akan diteliti dan solusi yang berupa hasil dari perancangan sistem yang akan diterapkan dan permasalahan yang dihadapi.

3. Smart kampus

Smart Kampus adalah kampus yang memadukan, mengkombinasikan, menggabungkan dan mengimplementasikan proses belajar mengajar dengan menggunakan teknologi informasi. Sehingga semua sistem yang menunjang proses belajar mengajar juga menggunakan teknologi (Sevima, 2020).

4. Metode pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan ini diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian (Store, 2023), Metode pengumpulan data biasanya meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan form & survey.

5. Visual studio

Visual studio adalah sebuah *Integrated Development Environment (IDE)* yang dikembangkan oleh Microsoft. sebuah perangkat lunak lengkap yang dapat digunakan untuk melakukan pengembangan aplikasi, termasuk *website*.

6. Hasil

Hasil yaitu berupa sistem atau website yang akan siap diterapkan pada objek bersangkutan untuk membantu pengguna menentukan suatu hasil yang diharapkan.

2.6.1 Jenis penelitian

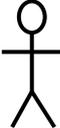
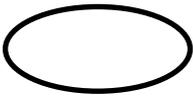
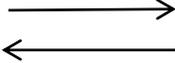
Jenis penelitian ini adalah deskriptif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik, fenomena, atau keadaan yang ada pada suatu populasi atau sampel. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran yang akurat dan sistematis tentang variabel atau topik yang diteliti. Dalam penelitian ini mendeskripsikan untuk mengetahui bagaimana hasil kepuasan peserta demi membangun acara yang lebih baik lagi di kampus menggunakan *website analisis feedback*.

2.6.2 Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan meneliti kata-kata, pandangan informan atau alasan informan dan melakukan penelitian langsung ke informan. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna yang disampaikan informan lebih ditonjolkan dalam penelitian ini. Landasan teori digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta lapangan.

2.7 Usecase Diagram

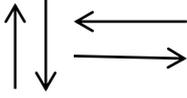
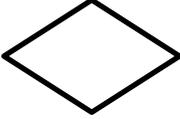
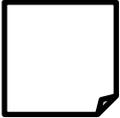
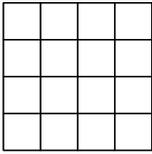
Usecase diagram adalah jenis diagram yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara aktor (pengguna) dengan sistem dalam konteks kasus penggunaan (*Usecase*). *Usecase* diagram dan *activity* diagram dapat saling melengkapi dalam pemodelan perangkat lunak. *Usecase* diagram memberikan pandangan keseluruhan tentang interaksi pengguna dengan sistem, sementara *activity* diagram memberikan detail tentang urutan aktivitas dan alur logika yang terjadi dalam proses atau use case.

Simbol	Keterangan
	Aktor : mewakili peran orang, sistem yang lain, atau alat ketika berkomunikasi dengan <i>Usecase</i> .
	<i>Usecase</i> : Abstraksi dan interaksi antara sistem dan aktor.
	<i>Association</i> : abstraksi dari penghubung antara aktor dengan <i>Usecase</i>
	<i>Line connector</i> : Digunakan untuk menghubungkan satu simbol dengan simbol lainnya
	Generalization : Hubungan dimana objek berbagi struktur data dari objek yang ada

Gambar 2.1 Pengenalan *Usecase* Diagram

2.8 Acitivity Diagram

Activity diagram adalah salah satu jenis diagram yang digunakan dalam pemodelan proses atau alur kerja dalam pengembangan perangkat lunak. Diagram ini menggambarkan serangkaian aktivitas atau tindakan yang terjadi dalam suatu sistem atau proses, beserta hubungan dan alur antara aktivitas tersebut.

Simbol	Keterangan
	<i>Activity</i> : memperlihatkan bagaimana masing masing kelas antarmuka saling berinteraksi satu sama lain
	<i>Initial Node</i> : Bagaimana objek dibentuk dan diawali.
	<i>Activity final node</i> : bagaimana objek dibentuk dan diakhiri
	<i>Line Connector</i> : digunakan untuk menghubungkan satu symbol dengan symbol lainnya
	<i>Decision</i> : Digunakan untuk menggambarkan suatu keputusan atau tindakan yang harus diambil pada kondisi tertentu
	<i>Join</i> : Asosiasi yang dimana penggabungan lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
	Dokumen : Menunjukkan Dokumen atau sumber laporan
	Tabel : File dari komputer dalam bentuk baris dan kolom yang terdiri dari sel sel yang berisi informasi atau suatu data.

Gambar 2.2 *Pengenalan Activity Diagram*

Diagram ini berfokus pada serangkaian aktivitas dan bagaimana aktivitas tersebut dapat berhubungan dengan awal dan akhir yang jelas serta terdapat keputusan yang mungkin terjadi pada sistem. *Activity* diagram ini dibuat berdasarkan sebuah *usecase* atau beberapa *usecase* dalam *usecase* diagram.

Fungsi dari *activity* diagram adalah untuk memperlihatkan urutan aktivitas proses pada sistem dan membantu memahami proses secara keseluruhan. *Activity* diagram juga digunakan untuk mendefinisikan atau mengelompokkan aliran tampilan dari sistem. Ada beberapa elemen yang dapat berkontribusi terhadap kepuasan seseorang terhadap suatu acara.

Berikut adalah beberapa elemen penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap acara:

1. Tujuan Acara sangat penting bagi acara untuk memiliki tujuan yang jelas dan sesuai dengan harapan peserta. Jika tujuan acara dapat dicapai dan memberikan manfaat yang diharapkan, ini dapat meningkatkan kepuasan peserta.
2. Konten acara harus relevan, menarik, dan bermanfaat bagi peserta. Jika acara menyajikan materi yang menarik, informasi yang berharga, atau pengalaman yang mendalam, peserta akan lebih puas.
3. Pelaksanaan acara harus dilakukan dengan baik dan profesional. Faktor-faktor seperti kualitas suara, pencahayaan, tata letak ruangan, kebersihan, dan logistik lainnya dapat memengaruhi kepuasan peserta terhadap acara.
4. Interaksi dan Jaringan pada Acara yang memberikan kesempatan bagi peserta untuk berinteraksi dengan sesama peserta, pembicara, atau panelis dapat meningkatkan kepuasan. Peluang untuk membangun jaringan, bertukar gagasan, atau berkolaborasi dapat memberikan pengalaman yang berharga.
5. Hiburan dan Keseruan, seperti pertunjukan, hiburan musik, atau kegiatan menarik lainnya, dapat memberikan momen yang menyenangkan bagi peserta. Kehadiran elemen hiburan dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap acara.
6. Kualitas dan fasilitas acara, termasuk tempat parkir, area makan, fasilitas sanitasi, dan layanan umum lainnya, dapat mempengaruhi kepuasan peserta. Pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif juga sangat penting.
7. Umpan Balik Peserta Memberikan kesempatan bagi peserta untuk memberikan umpan balik tentang acara adalah elemen penting dalam meningkatkan kepuasan. Mengumpulkan umpan balik dan meresponsnya

dengan tindakan yang tepat dapat membantu meningkatkan kualitas acara di masa depan.

Setiap acara memiliki konteks dan karakteristik yang berbeda, jadi elemen yang paling penting untuk kepuasan acara dapat bervariasi. Namun, faktor-faktor di atas dapat menjadi pedoman umum untuk meningkatkan tingkat kepuasan peserta terhadap acara.

2.9 Visual Studio

Visual Studio adalah sebuah *Integrated Development Environment (IDE)* yang dikembangkan oleh Microsoft. IDE ini digunakan oleh para pengembang perangkat lunak untuk membuat, menguji, dan memelihara aplikasi yang berjalan di berbagai platform seperti Windows, macOS, Android, iOS, dan platform web. Visual Studio dilengkapi dengan editor kode yang cerdas dengan fitur seperti penyorotan sintaksis, penyelesaian otomatis, refaktorisasi, navigasi cepat, dan lainnya. Ini membantu pengembang dalam menulis dan memodifikasi kode dengan efisiensi. Visual Studio digunakan untuk membuat aplikasi perangkat lunak yang berjalan di berbagai platform seperti Windows, macOS, Android, iOS, dan platform web. Pengembang dapat menggunakan Visual Studio untuk menulis kode, merancang antarmuka pengguna, mengintegrasikan fitur-fitur khusus, dan menguji aplikasi sebelum dirilis.

2.10 Website Interaktif

Website interaktif adalah sebuah situs web yang dirancang dan dikembangkan untuk memberikan pengalaman interaktif kepada pengguna. *website* interaktif memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan elemen-elemen di dalamnya. Hal ini dapat mencakup fitur-fitur seperti formulir pengisian, fitur pencarian, elemen *drag-and-drop*, animasi, permainan, *polling*, dan lain-lain. Keuntungan utama dari *website* interaktif adalah kemampuannya untuk meningkatkan keterlibatan pengguna, memberikan pengalaman yang lebih menarik, dan memungkinkan interaksi dua arah antara pengguna dan situs web. *Website* interaktif memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara aktif dengan konten dan fitur yang disajikan. *Website* interaktif meningkatkan keterlibatan pengguna, menciptakan pengalaman yang personal, mempermudah

komunikasi, meningkatkan penjualan, dan menyampaikan informasi dengan cara yang lebih menarik.

2.11 Feedback

Feedback adalah proses dimana seseorang memberikan tanggapan, komentar, atau evaluasi terhadap suatu situasi, produk, layanan, atau kinerja seseorang. *Feedback* acara dapat diberikan oleh individu atau kelompok yang memiliki pengalaman atau pemahaman terhadap hal yang diberi *feedback*. *Feedback* memiliki beberapa tujuan dan manfaat yaitu Pengembangan Pribadi dan Profesional yaitu *Feedback* membantu individu mengenali kelebihan dan kelemahan mereka sendiri. Dengan menerima *feedback* yang objektif, individu dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap mereka. Dengan menerima *feedback*, individu atau organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area yang memerlukan perbaikan. *Feedback* yang konstruktif memungkinkan perbaikan dan peningkatan kualitas secara keseluruhan.

Perbedaan antara *website* interaktif dan *feedback* adalah *website* interaktif adalah sebuah bentuk situs web yang memberikan pengalaman interaktif kepada pengguna, sedangkan *feedback* adalah proses memberikan tanggapan atau evaluasi terhadap suatu hal. Meskipun keduanya dapat saling terkait, mereka adalah konsep yang berbeda dalam konteks pengalaman pengguna dan komunikasi.

2.12 PhpMyAdmin

PHP adalah bahasa pemrograman script server side yang didesain untuk pengembangan web. PHP adalah singkatan dari PHP: *Hypertext Preprocessor* (Noviana, 2022). Pengembangan Website Interaktif ini memerlukan infrastruktur yang baik untuk menyimpan dan mengelola data *feedback* acara. Keberadaan phpMyAdmin memberikan kemudahan dalam interaksi dengan basis data, memungkinkan peneliti untuk fokus pada pengembangan fitur-fitur utama Website Interaktif tanpa harus terjebak dalam kompleksitas tugas administratif basis data. Pemanfaatan phpMyAdmin dalam proyek ini memberikan beberapa manfaat signifikan. Pertama, mempercepat proses pengembangan dengan menyederhanakan tugas administratif terkait basis data, sehingga tim pengembang dapat lebih fokus pada aspek-aspek kreatif dan fungsional website. Kedua,

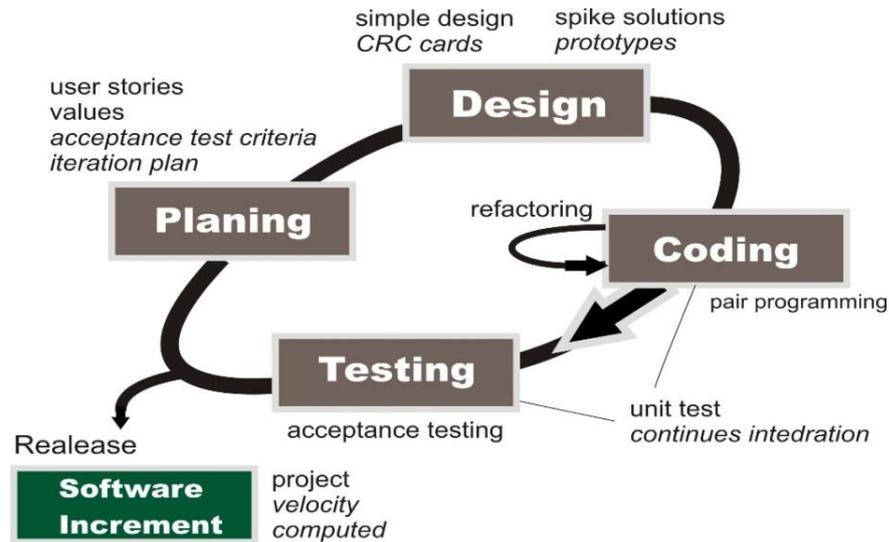
memudahkan pemeliharaan dan administrasi basis data secara keseluruhan, sehingga meminimalkan risiko terjadinya kesalahan dalam manajemen data feedback acara. pengelolaan acara menjadi aspek krusial untuk meningkatkan kualitas pengalaman mahasiswa serta stakeholder kampus lainnya.

Pengumpulan dan analisis feedback acara dapat memberikan wawasan yang berharga untuk memahami kebutuhan dan harapan peserta, sekaligus meningkatkan efektivitas perencanaan dan pelaksanaan acara juga bertujuan memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi pengelolaan feedback acara di lingkungan Smart Kampus. Dengan menggabungkan teknologi web modern dan keunggulan phpMyAdmin dalam administrasi basis data.

2.13 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem merupakan penyusunan suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem adalah suatu proses standar yang diikuti oleh organisasi untuk melaksanakan seluruh langkah yang diperlukan untuk menganalisa, merancang, mengimplementasikan dan memelihara sistem informasi.

Extream Programming (XP) dikenal dengan metode *technical how to* atau bagaimana suatu tim teknis mengembangkan perangkat lunak secara efisien melalui berbagai prinsip dan teknik praktis pengembangan perangkat lunak. *XP* menjadi dasar bagaimana tim bekerja sehari-hari (Irmawati & Arief, 2019). Dalam (Presman, 2010), Pipin dkk menyatakan bahwa Tahapan-tahapan dari *Extreme Programming* terdiri dari *planning* seperti memahami kriteria pengguna dan perencanaan pengembangan, *designing* seperti perancangan *prototype* dan tampilan, *coding* termasuk pengintegrasian, dan yang terakhir adalah *testing*.



Gambar 2.3 Model Extreme Programming (XP)

Berikut penjelasan tahapan dari *Extreme Programming* :

1. *Planning* (Perencanaan)

Tahap planning merupakan langkah awal dalam pembangunan sistem dimana dalam tahapan ini dilakukan beberapa kegiatan perencanaan yaitu, identifikasi permasalahan, menganalisa kebutuhan sampai dengan penetapan jadwal pelaksanaan pembangunan sistem. Pada tahap ini pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, Observsi, dan dokumentasi.

2. *Design* (Perancangan)

Perancangan yang simple, menarik, dan sederhana memberikan hasil yang lebih disukai daripada gambaran-gambaran yang lebih kompleks. Pada tahapan perancangan dilakukan pembuatan pemodelan sistem berdasarkan hasil analisa kebutuhan yang didapatkan. Selain itu dibuatkan juga pemodelan basis data untuk menggambarkan hubungan antar data. Pemodelan sistem yang digunakan yaitu *Unified Modelling Language (UML)* yang terdiri dari beberapa diagram antara lain *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*.

3. *Coding* (Pengkodean)

Tahapan ini adalah implementasi dari perancangan model sistem yang telah dibuat kedalam kode program yang menghasilkan prototipe dari perangkat lunak. Tim akan mengembangkan serangkaian unit pengujian lalu beralih ke pengkodean. Pada saat pembangunan website tersebut seleksi menggunakan

bahasa pemrograman yang dikombinasikan dengan *PhpMyAdmin. Database Management System* yang digunakan yaitu Visual Studio.

4. *Testing* (Pengujian)

Tahapan ini merupakan tahapan pengujian untuk mengetahui sistem layak digunakan atau tidak. Jika tidak layak maka peneliti harus mengulang tahap *pengcodingan* terhadap *website* yang sudah dibangun, pada tahapan ini ditentukan oleh pengguna sistem dan berfokus pada fitur dan fungsionalitas dari keseluruhan sistem setelah itu ditinjau oleh pengguna sistem. Pada tahapan pengujian adalah *unit test continuos integration* yaitu tahapan pengujian code yang diintegrasikan dengan kerja lainnya dengan pengujian yang dilakukan oleh peserta dan focus pada fungsional suatu sistem.

2.14 Pengujian Black Box

Black Box testing berfokus pada spesifikasi fungsional dari perangkat lunak. Black box testing merupakan pengujian kualitas perangkat lunak yang berfokus pada fungsionalitas perangkat lunak. Pengujian black box bertujuan untuk menemukan fungsi yang tidak benar, kesalahan antarmuka, kesalahan pada struktur data, kesalahan performansi, kesalahan inisialisasi dan terminasi (Wijaya & Astuti, 2021).

2.15 Analisis pengembangan sistem

Analisis pengembangan sistem adalah suatu proses pengidentifikasian, penilaian, dan pemahaman terhadap sebuah kebutuhan, tujuan dan persyaratan yang akan digunakan pada tahap analisis pengembangan. Sistem ini merupakan suatu tahap dan langkah awal untuk memastikan agar sistem yang telah dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna. Analisis pengembangan sistem dalam sistem informasi menggunakan salah satu pendekatan yaitu PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efeciency, dan Servis*).

Berikut ini adalah definisi dari PIECES sebagai berikut :

a. *Performance*

Kemampuan sebuah sistem untuk mencapai sebuah tujuan atau tugas dengan cepat sehingga target ataupun tujuan dapat segera tercapai

b. *Information*

Kebutuhan untuk meningkatkan sebuah informasi karena keadaan membutuhkan sebuah peningkatan dalam suatu informasi karena kurangnya suatu informasi yang relevan, tepat waktu dan tidak akurat dan tidak tepat sasaran. Sehingga diperlukan beberapa informasi yang dapat meningkatkan suatu informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan suatu kualitas informasi.

c. *Economy*

Biaya dalam penggunaan dalam penilaian suatu sistem yang digunakan dari informasi penggunaan. Sehingga pada bagian ini dideskripsikan manfaat yang akan didapatkan ketika menerapkan sistem informasi dalam menjalankan proses bisnisnya.

d. *Control*

Bagian ini dideskripsikan tentang kendali terhadap keamanan data. Analisa dalam peningkatan sebuah kinerja dalam suatu sistem bertujuan untuk mencegah dan mendeteksi suatu kesalahan pada sebuah sistem dan menjamin keamanan dalam data dan informasi.

e. *Efficiency*

Bagian ini mendeskripsikan berkaitan dengan seberapa optimal sumber daya atau sistem tersebut dapat digunakan.

f. *Service*

Bagian ini mendeskripsikan tentang peningkatan layanan pada suatu sistem. Sistem dapat dikatakan buruk apabila dalam suatu sistem tersebut menghasilkan suatu hal yang tidak akurat, konsisten dan tidak dapat dipercaya.

2.16 Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, menurut Taufiqq (2022) skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini biasa diaplikasikan dalam angket dan riset berupa survey termasuk dalam penelitian survey deskriptif. Skala Likert umumnya menggunakan lima titik tabel netral pada posisi tengah (Ketiga) berikut adalah tabel Skala Likert.

No	Keterangan	Penilaian / Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 2.2 Cara Penilaian Kuisisioner